



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



**TINJAUAN FIQH SIYASAH TERHADAP PELAYANAN KTP  
ELEKTRONIK (KTP-EL) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MANDAILING NATAL  
BERDASARKAN PASAL 4 UNDANG-UNDANG NOMOR 25  
TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Hukum Pada Jurusan Hukum Tata Negara Siyasa  
Fakultas Syariah dan Hukum



UIN SUSKA RIAU

**OLEH**

**FATIMATUS SAHRO**  
**NIM. 11724200645**

**PROGRAM SI**

**JURUSAN HUKUM TATA NEGARA (SIYASAH)**

**FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM**

**RIAU-PEKANBARU**

**1443 H/2021 M**



## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul **“Pelayanan KTP-El di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mandailing Natal Berdasarkan UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Perspektif Fiqh Siyasah”** yang ditulis oleh :

Nama : Fatimatus Sahro  
Nim : 11724200645  
Program Studi : Hukum Tata Negara

Dengan diterima dan disetujui untuk diajukan dalam sidang Munaqasah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 19 Juli 2021

  
**Dr. Arisman M.Sy**

NIPP.198409292020121001

UIN SUSKA RIAU

Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi dengan judul **“TINJAUAN FIQH SIYASAH TERHADAP PELAYANAN KTP ELEKTRONIK (KTP-EL) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENDAFTARAN SIPIL KABUPATEN MANDAILING NATAL BERDASARKAN PASAL 4 UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK”**, yang ditulis oleh:

Nama : FATIMATUS SAHRO  
 NIM : 11724200645  
 Program Studi : Hukum Tata Negara (Siyasah)

Telah dimunaqasyahkan pada :

Hari / Tanggal : Rabu, 22 September 2021  
 Waktu : 13.00 WIB  
 Tempat : Ruang Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum

Telah diperbaiki sesuai dengan permintaan Tim Penguji Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, Oktober 2021

**TIM PENGUJI MUNAQASYAH**

Ketua  
**Dr. H. Erman, M.Ag**

Sekretaris  
**Dra. Nurlaili, M.Si**

Penguji I  
**Ahmad Adri Riva'i, M.Ag**

Penguji II  
**Darmawan Tia Indrajaya, M.Ag**

Mengetahui :  
 Dekan Fakultas Syariah dan Hukum



**Dr. Zulkifli M.Ag**

NIP. 197410062005011005





1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## ABSTRAK

**Fatimatus Sahro (2021) : Pelayanan KTP Elektronik (KTP-EL) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mandailing Natal Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Perspektif Fiqh Siyasah**

Pelayanan publik merupakan pelayanan yang menjadi tanggungjawab pemerintah kepada warganya. Salah satu jenis pelayanan publik yang merupakan kewajiban pemerintah dan memiliki peran strategis adalah pelayanan publik dibidang kependudukan dan pencatatan sipil.

Dalam skripsi ini penulis mengangkat beberapa pokok permasalahan yakni tentang keluhan masyarakat dalam pembuatan KTP-el yang proses penyelesaiannya tidak tepat waktu, biaya administrasi yang tidak menentu dan lain sebagainya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seperti apa pelayanan yang ada di Dispendukcapil Kab.Mandailing Natal dan pandangan dari fiqh siyasah terhadap pelayanan pembuatan KTP-el di Dispendukcapil Kab.Mandailing Natal.

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (Field Research), dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Data penelitian dihimpun melalui teknik wawancara, observasi, angket dan dokumentasi yang diperoleh berkaitan dengan sistem pelayanan publik oleh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mandailing Natal. Data tersebut kemudian dianalisis menggunakan teknik deskriptif dengan membuat gambaran yang sistematis dan faktual terhadap fokus penelitian.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mandailing Natal dalam memberikan pelayanan pembuatan KTP-el sudah berupaya semaksimal mungkin menjalankan tugasnya berdasarkan UU. No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, namun masih saja ada segelintir orang yang melakukan pungli terhadap masyarakat dengan dalih agar KTP-El nya cepat keluar. Dimana ini bisa merusak pelayanan Dispendulcapil Madina. Berkaitan dengan tinjauan Siyasah Dusturiyah, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mandailing Natal sudah baik karena telah menjalankan apa yang diamanatkan oleh UU.No. 25 Tahun 2009. Namun mengenai kedisiplinan pihak yang melayani yaitu petugas, kurang menjalankan prinsip amanah yang sebagaimana pegawai diberikan amanah untuk menjalankan fungsi organisasi tersebut sebagaimana mestinya dan juga bertentangan dengan prinsip keadilan dan persaudaraan dalam siyasah dusturiyah.

**Kata Kunci:** *Pelayanan, Fiqh Siyasah*

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## KATA PENGANTAR

Assalamu‘alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dengan mengucapkan Alhamdulillah rabbil‘alamin dan puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya sehingga saya sebagai penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pelayanan KTP-El di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab.Mandailing Natal Berdasarkan Undang-Undang No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Perspektif Fiqh Siyasah.”**. Penyusunan skripsi ini merupakan langkah awal untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Program Studi Hukum Tata Negara (Siyasah) (S1), Fakultas Syari‘ah dan Hukum. Saya sebagai penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa dukungan, bimbingan, bantuan, serta do’a dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi. Pada kesempatan ini saya sebagai penulis dengan segala kerendahan hati mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kepada orang tua saya, Ibunda tercinta Halimatussakdiah Nst dan Ayahanda Aswar Lubis, Ompung Mawardi dan Nenek Mahroni, adik-adik saya dan Tulang Ahmad Dahlan S.Pd beserta keluarga besar lainnya yang telah memberikan dukungan dan motivasi serta kasih sayang dan do’a sekaligus pengorbanan

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

baik secara materil maupun moril demi keberhasilan ananda dalam menyelesaikan studi di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

2. Bapak Prof. Dr. Hairunas, M.Ag sebagai Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, ibu Dr. Hj. Helmiati, M.Ag sebagai wakil rektor I, bapak Dr. H. Mas'ud Zein, M.Pd sebagai wakil rektor II, bapak Edi Erwan, S.PT., M.Sc., Ph.D sebagai wakil rektor III beserta jajarannya.
3. Bapak Dr. Zulkifli M.Ag selaku dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum, bapak Dr. H. Erman, M.Ag selaku wakil dekan I, bapak Dr. H. Mawardi, M.Si selaku wakil dekan II, ibu Dr. Sofia Hardani, M.Ag selaku wakil dekan III Fakultas Syari'ah dan Hukum dan beserta jajarannya.
4. Bapak Rahman Alwi, M.A selaku Ketua Program Studi Hukum Tata Negara (Siyasah) dan bapak Irfan Zulfikar, M.Ag selaku Sekertaris Jurusan Hukum Tata Negara Fakultas Syari'ah dan Hukum.
5. Bapak Dr. Arisman M.Sy sebagai pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktunya ditengah-tengah kesibukannya, dengan ikhlas dan sabar memberikan motivasi dan arahan hingga selesainya penulisan skripsi ini.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

6. Bapak Dr. Erman, M.Ag sebagai Penasehat Akademis (PA) yang telah membimbing, memotivasi serta mengarahkan penulis selama menjalani pendidikan dibangku kuliah.
7. Segenap Bapak dan Ibu Dosen yang tidak dapat disebutkan namanya satu-persatu, atas tauladan dan kesabaran Bapak dan Ibu mengajarkan ilmu-ilmu dalam perkuliahan.
8. Kepada seluruh karyawan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dan karyawan Fakultas Syari'ah dan Hukum.
9. Kepada Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau serta seluruh karyawan yang telah berjasa memberikan pinjaman buku-buku sebagai referensi bagi penulis.
10. Rekan-rekan seperjuangan Hukum Tata Negara (Siyasah) kelas A, B, C angkatan 2017 atas kebersamaan selama 3,5 tahun untuk bersama-sama menimba ilmu di kelas serta alumni SDN 219, SMPN 1 Kotanopan dan MAN 3 Siabu, Mandailing Natal.
11. Untuk teman seperjuangan Zheyenk Squad Derliana Sari Siregar, Robiatul Adawiyah Nasution dan Zuita sari Harahap yang telah membersamai proses awal penulisan skripsi ini dan dengan sabar mendengarkan keluh kesah penulis.
12. Kepada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab.Mandailing Natal dan para Staf nya yang telah menerima dengan baik penulis mengadakan penelitian di kantor tersebut.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

13. Kepada bapak ojek Batubara yang telah sabar antar jemput membawa penulis untuk bimbingan.

14. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu baik secara langsung maupun tidak langsung yang telah memberikan do'a dan dukungan demi terselesaikannya skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Karena itu dengan segala kerendahan hati penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi penyempurnaan skripsi.

Jazakumullah khairan katsiron, semoga Allah SWT melimpahkan Rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua. Aamiin Ya Rabbal 'alamin.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Pekanbaru, Juli 2021  
Penulis

**FATIMATUS SAHRO**  
**NIM : 11724200645**





1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>viii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Batasan Masalah .....	8
C. Rumusan Masalah.....	9
D. Tujuan Penelitian .....	9
E. Manfaat Penelitian .....	10
F. Metode Penelitian .....	10
<b>BAB II GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN</b>	
A. Sejarah Berdirinya Kabupaten Mandailing Natal .....	18
B. Letak Geografis Kabupaten Mandailing Natal .....	22
C. Tupoksi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Penyambungan Kab. Mandailing Natal .....	24
<b>BAB III TINJAUAN TEORITIS</b>	
A. Pengertian Pelayanan .....	29
B. Pengertian Pelayanan Publik .....	30
C. Unsur-Unsur Pelayanan Publik.....	34
D. Jenis-Jenis Pelayanan Publik .....	36
E. Azas-Azas Pelayanan Publik .....	39
F. Penyelenggaraan Pelayanan Publik .....	42
G. Landasan Hukum UU No. 25 Tahun 2009 .....	44
H. Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EL) .....	45
I. Fungsi dan Kegunaan KTP-EL.....	51
J. Landasan Hukum Pelayanan KTP-EL.....	51
K. Fiqih Siyash Dustriyah .....	52



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Pelayanan KTP-EL di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Mandailing Natal .....	57
B. Analisis Fiqih Siyasah Terhadap Pelayanan Pembuatan KTP-EL di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Mandailing Natal Berdasarkan UU No.25 Tahun 2009.....	68

## BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan .....	78
B. Saran .....	79

## DAFTAR KEPUSTAKAAN

## LAMPIRAN-LAMPIRAN

UIN SUSKA RIAU

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**DAFTAR TABEL**

Tabel 4.1	Jawaban Responden Terhadap Persyaratan Pengajuan KTP-EL Mudah didapatkan di Kantor Pelayanan .....	60
Tabel 4.2	Jawaban Responden Terhadap Apakah Petugas Pelayanan Sudah Tepat Waktu dalam Melayani Proses Pembuatan KTP-EL .....	60
Tabel 4.3	Jawaban Responden terhadap waktu pembuatan KTP-EL di Dispendukacapil Madina Sesuai dengan Ketentuan Yang berlaku.....	61
Tabel 4.4	Jawaban Responden Terhadap Apakah Petugas Pelayanan Pencatatan Sipil Sudah Cukup Jelas Dalam Memberikan Informasi .....	61
Tabel 4.5	Jawaban Responden Terhadap Apakah Petugas Pelayanan KTP-EL Sudah Bertindak Adil Dalam Pelayanan Masyarakat .....	62



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Negara Indonesia adalah negara kesatuan yang berbentuk republik. Sebagaimana dijelaskan dalam pasal 1 Undang-Undang Dasar Republik Indonesia (UUD 1945). Dengan konsep negara kesatuan, semua daerah yang ada di wilayah Indonesia berada dalam satu kesatuan atau yang dikenal dengan pemerintah nasional. Hal tersebut juga dijelaskan dalam UUD 1945 pasal 18 ayat (1) yang menyebutkan bahwa “Negara kesatuan Republik Indonesia di bagi atas daerah-daerah provinsi dan dan daerah provinsi dibagi atas kabupaten dan kota, yang tiap-tiap provinsi, kabupaten dan kota itu mempunyai pemerintah daerah, yang diatur dengan Undang-Undang”.<sup>1</sup>

Berdasarkan isi dari UUD 1945 pasal 18 ayat (1) bahwa dalam menjalankan pemerintahan, setiap daerah memiliki kewenangan. Sebagaimana terkandung dalam pasal 18 ayat (2) dan ayat (5) UUD 1945 menjelaskan bahwa pemerintah daerah provinsi, daerah kabupaten, dan kota mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dan pemerintahan daerah diberikan otonomi yang seluas-luasnya.<sup>2</sup>

Sejak terbentuknya otonomi daerah, pelayanan publik menjadi tolak ukur keberhasilan dalam melaksanakan otonomi daerah. Mulai

---

<sup>1</sup> Sekretaris Jendral MPR RI, Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945, (Jakarta: Sekretaris Jendral, 2015), 131

<sup>2</sup> *Ibid.* 132.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dari perubahan atau amandemen UUD 1945, sampai kepada perubahan peraturan gubernur, bupati atau walikota. Bahkan juga sekarang telah dikeluarkan undang-undang mengenai pelayanan publik, yaitu UU No.25 Tahun 2009. Adapun pelayanan yang diberikan seperti pelayanan prima, standar pelayanan minimum (SPM), pelayanan satu atap atau pintu, pelayanan perizinan terpadu, izin mendirikan bangunan (IMB), akta kelahiran, pelayanan kartu keluarga, KTP-el, juga ada pelayanan kesehatan maupun pendidikan gratis dan lain-lain.

UU No.25 Tahun 2009 menjelaskan bahwa yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.<sup>3</sup>

Ruang lingkup pelayanan publik di dalam peraturan pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 meliputi:<sup>4</sup>

- a. Pelayanan barang publik
- b. Pelayanan jasa publik
- c. Pelayanan administratif

Sedangkan yang dimaksud pelayanan administratif di dalam peraturan pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 pasal 6 ayat (1) bahwa

<sup>3</sup> UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

<sup>4</sup> PP No. 96 Tahun 2009 tentang Pelaksanaan UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pelayanan administratif sebagaimana di maksud dalam pasal 3 huruf c merupakan pelayanan oleh penyelenggara yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal memberikan pelayanan yang berkaitan dengan administrasi kependudukan, diantaranya ialah akta kelahiran, akta kematian, kartu keluarga, surat keterangan pindah, dan juga pembuatan KTP-el. Program KTP-el atau KTP elektronik adalah sebagai pengganti KTP yang lama sebagai bentuk pelayanan kepada masyarakat dengan menyesuaikan perkembangan zaman.

KTP elektronik (KTP-el) adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan atau pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi pada data base kependudukan nasional. Penduduk hanya diperbolehkan memiliki satu KTP yang tercantum nomor induk kependudukan (NIK). NIK merupakan identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku seumur hidup.<sup>5</sup>

Pembuatan KTP-el merupakan salah satu wujud pelayanan dasar pemerintah kepada masyarakatnya. KTP-el merupakan unsur penting dalam administratif kependudukan. Alasannya adalah karena KTP-el menyangkut masalah legitimasi seseorang dalam eksistensinya sebagai penduduk dalam suatu wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI) dan sesuai dengan UU Nomor 24 Tahun 2013 pasal 63 ayat 1

---

<sup>5</sup> Undang-Undang Republik Indonesia No 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan (Pasal 13)



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang berbunyi penduduk WNI dan orang asing yang memiliki izin tinggal tetap dan sudah berumur 17 tahun atau telah menikah wajib memiliki KTP elektronik.

Program KTP-el dimulai pada tahun 2009 dimulai dari empat kota percontohan pertama program dalam pelayanan pembuatan KTP-el yang keempat kota tersebut ialah: Padang, Makasar, Yogyakarta, dan Denpasar. Selanjutnya program pelayanan pembuatan KTP-el di seluruh Indonesia dibagi menjadi dua tahap, tahap pertama dimulai pada tahun 2011 dan berakhir pada 30 April 2012. Tahap kedua dilanjutkan pada tahun 2012 di masing-masing instansi baik dari tingkat daerah sampai kepada tingkat pusat memberikan pelayanan pembuatan KTP-el.<sup>6</sup>

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Panyabungan kabupaten Mandailing Natal harus berdasarkan ketepatan, waktu, cepat, mudah, dan terjangkau, yang hal tersebut dijelaskan dalam pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Pada pasal tersebut disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik yang dalam konteks ini adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Panyabungan kabupaten Mandailing Natal harus sesuai dengan asas sebagai berikut, yaitu kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keproporsionalan, partisipatif, persamaan

---

<sup>6</sup> Henriki, "Efektivitas Pelayanan Pembuatan e-KTP di Kecamatan Kerumutan Kabupaten Pelalawan Tahun 2017" (Skripsi Universitas Muhammadiyah, Yogyakarta, 2017).

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

perlakuan/tidak deskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, dan kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.<sup>7</sup>

Dengan munculnya UU pelayanan publik tersebut diharapkan bisa mengatur kinerja pelayanan publik di Indonesia. Khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Namun masih banyak terdapat masalah dalam birokrasi, yaitu lambatnya pelayanan atau tidak tepat waktu dalam pembuatan KTP-el tersebut. Dari beberapa studi menunjukkan bahwa salah satu permasalahan yang mengakibatkan buruknya pelayanan publik adalah pelayanan publik yang berbelit-belit dan tidak tepat waktu sesuai dengan standar operasinal pelayanan (SOP). Salah satu hal yang harus segera diwujudkan untuk meningkatkan keberhasilan otonomi daerah dan memenangkan persaingan di era globalisasi adalah dengan menerapkan asas ketepatan waktu dalam hal pelayanan publik.

Buruknya pelayanan publik selama ini menjadi salah satu variabel penting yang mendorong munculnya krisis kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Buruk karena pelayanan bertele-tele, lama dan masyarakat mencari cara lain ketika ingin urusannya segera selesai yaitu dengan cara membayar. Krisis kepercayaan masyarakat teraktualisasi dalam bentuk protes dan demonstrasi yang cenderung tidak

---

<sup>7</sup> Pasal 4 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sehat menunjukkan kekecewaan publik terhadap pemerintahannya.<sup>8</sup> Maka dari itu, perbaikan pelayanan publik memang wajib diperlukan supaya pandangan masyarakat kepada pemerintah dapat diperbaiki, karena dengan perbaikan kualitas pelayanan publik yang semakain baik, dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat sehingga kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dapat dibangun kembali.

Mengenai sistem pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Panyabungan Kab.Mandailing Natal adanya isu tentang pelayanan yang di bicarakan dalam kalangan masyarakat sekitar. Banyak dari pengadu yang merasa tidak sabar dan mengira bahwa pelayanan yang di sediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Panyabungan Kab.Mandailing Natal kurang terkendali dengan baik karena banyaknya masyarakat yang datang ke kantor dan masih banyak pula masyarakat yang kurang menerima sistem pelayanan yang sudah diarahkan oleh pihak kantor sendiri.

Yang melatar belakangi masalah tersebut seperti pembatasan kuota antrian dan ketidak tepatan waktu pembuatan KTP, masyarakat merasa tidak puas akan kinerja para pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Mandailing Natal.

Selanjutnya adapun tinjauan hukum islam dari segi fiqh siyasah yang mana juga dipandang dari segi politik islam tentang pentingnya

---

<sup>8</sup> Lijan Poltak Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2008),



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pelaksanaan administrasi yang baik, yaitu yang terdapat pada Al-Qur'an QS. Al-Anfal ayat 27 yaitu :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَخُونُوا اللَّهَ وَالرَّسُولَ وَتَخُونُوا أَمْنَتَكُمْ وَأَنْتُمْ تَعْلَمُونَ

Artinya : Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu mengkhianati Allah dan Rasul (Muhammad) dan (juga) janganlah kamu mengkhianati amanat-amanat yang dipercayakan kepadamu, sedang kamu mengetahui. (QS. Al-Anfal Ayat 27)<sup>9</sup>

Pada ayat-ayat yang lalu Allah SWT. Memerintahkan kaum muslimin agar memenuhi seruan Rasul, menaati dan melaksanakan hukum-hukum-Nya Allah juga mengingatkan kaum muslimin agar memelihara kepentingan umum, mencegah segala macam bencana dan kemaksiatan yang dapat merusak kepentingan umum. Maka pada ayat ini Allah melarang kaum Muslimin mengkhianati janji mereka, dan wajib menaati hukum-hukum Allah dan tidak melanggar ketentuan-ketentuan-Nya, baik ketentuan yang mengatur hubungan antara sesama hamba, dan sebagai dasar bagi mereka untuk menegakan hukum-hukum Allah ialah takwa.

Adapun permasalahan pelayanan pembuatan KTP-el ini berkaitan dengan fiqh siyasah dusturiyah yang mana fiqh siyasah dusturiyah adalah yang membahas masalah perundang-undangan negara. Permasalahan di dalam fiqh siyasah dusturiyah adalah hubungan antara pemimpin di suatu pihak dan rakyatnya dipihak lain serta kelembagaan-

<sup>9</sup> Kementerian Agama RI, *Al-Hikmah Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Bandung: Diponegoro, 2010), cetakan ke-8, hlm 180.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kelembagaan yang ada di dalam masyarakatnya. Oleh karena itu, di dalam fiqh siyasah dusturiyah biasanya dibatasi hanya membahas pengaturan dan perundang-undangan yang dituntut oleh hal ihwal kenegaraan dari segi persesuaian dengan prinsip-prinsip agama dan merupakan realisasi kemaslahatan manusia serta memenuhi kebutuhannya.<sup>10</sup>

Berdasarkan uraian latar belakang diatas tentu semua itu bertentangan dengan asas-asas pelayanan publik yaitu ketepatan waktu, cepat mudah dan terjangkau. Dari itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dan mengkaji lebih dalam lagi mengenai pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Mandailing Natal dengan judul “PELAYANAN KTP ELEKTRONIK (KTP-EL) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MANDAILING NATAL BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK PERSPEKTIF FIQH SIYASAH”.

#### B. Batasan Masalah

Bermula dari latar belakang di atas tersebut, agar penelitian ini tidak menimbulkan penafsiran yang terlalu melebar, masalahnya dibatasi pada “pelayanan pembuatan KTP-El di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mandailing Natal berdasarkan UU No. 25 Tahun 2009 dan analisis fiqh Siyasah terhadap pelayanan pembuatan

<sup>10</sup> H. A Djazuli, *Fiqh Siyaah Implementasi Kemaslahatan Umat dalam Rambu-Rambu Siyaah*, (Jakarta:Kencana, 2003), hlm 47

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KTP-El di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mandailing Natal berdasarkan UU No. 25 Tahun 2009”.

### C. Rumusan Masalah

Sesuai dengan Identifikasi dan batasan masalah di atas, maka permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini antara lain adalah:

1. Bagaimana prosedur pelayanan pembuatan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mandailing Natal berdasarkan UU No 25 Tahun 2009?
2. Bagaimana analisis fiqh Siyasah terhadap prosedur pelayanan pembuatan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mandailing Natal berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik?

### D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui prosedur pelayanan pembuatan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mandailing Natal berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009.
2. Untuk mengetahui analisis Fiqh siyasah terhadap prosedur pelayanan pembuatan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mandailing Natal Berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009.



## E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk :

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan keilmuan, terutama dalam bidang Hukum Tata Negara, khususnya dalam hal administrasi kependudukan dalam ranah pemerintahan sebagai penyelenggara pelayanan publik.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan kepada pemerintah dinas yang ada di Kabupaten, Provinsi, maupun pusat dalam hal menyelenggarakan urusan pelayanan publik, terutama Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil agar lebih baik lagi dalam hal menyelenggarakan pelayanan publik.
3. Sebagai salah satu syarat bagi penulis untuk menyelesaikan perkuliahan program S1 Fakultas Syariah dan Hukum, jurusan Hukum Tata Negara Siyasah Pada Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

## F. Metode Penelitian

### 1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam skripsi ini adalah penelitian kualitatif, yaitu penelitian yang bersifat memaparkan tentang situasi dan peristiwa, datanya dinyatakan dalam keadaan sewajarnya atau bagaimana adanya, dengan memaparkan kerja secara

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sistematik, terarah dan dapat dipertanggungjawabkan, sehingga tidak kehilangan sifat ilmiahnya. Biasanya penelitian kualitatif ini menggunakan pengamatan, wawancara dan penelaah dokumen, dan datanya berupa kata-kata, gambar bukan angka-angka.<sup>11</sup>

## 2. Lokasi Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini, peneliti memilih lokasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mandailing Natal karena disini banyak terjadi soal pembuatan KTP-el, seperti masih ada masyarakat yang membayar pada oknum-oknum tertentu jika ingin KTP-el nya cepat selesai.

## 3. Subjek dan objek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah masyarakat yang sedang membuat KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Mandailing Natal. Sedangkan objek penelitian ini adalah bagaimana tanggapan masyarakat dalam pelayanan KTP-el yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Mandailing Natal .

## 4. Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.<sup>12</sup> Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat

<sup>11</sup> A. Muri Yusuf, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan Penelitian Gabungan*, (Jakarta: Prenada Media Group, 2014), hlm. 351

<sup>12</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2009), h. 80.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang membuat KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Mandailing Natal dalam sehari bisa mencapai lebih kurang 100 orang yang membuat KTP-el dan para staf Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Mandailing Natal.

Sampel adalah himpunan bagian atau sebagian dari populasi. Dalam suatu penelitian, pada umumnya observasi dilakukan tidak terhadap populasi, akan tetapi dilaksanakan pada sampel.<sup>13</sup> Pengambilan sampel untuk penelitian menurut Suharsimi, jika subjeknya kurang 100 orang sebaiknya diambil semuanya, jika subjeknya besar atau lebih dari 100 orang dapat diambil 10-15% atau 20-25%.<sup>14</sup> Penelitian ini mengambil sampelnya sebanyak 50 orang terdiri dari masyarakat yang diambil secara acak dan pengambilan sampel ini dilakukan selama 5 hari kerja. Penelitian ini menggunakan teknik *Random Sampling*, yaitu di mana pemilihan elemen populasi dilakukan secara acak.<sup>15</sup>

#### 5. Sumber Data

Berkaitan dengan permasalahan dan pendekatan masalah yang digunakan, pada prinsipnya penelitian ini menggunakan dua sumber data yaitu lapangan dan kepustakaan. Sedangkan jenis datanya yaitu:<sup>16</sup>

##### a. Data Primer

<sup>13</sup> Bambang Sunggono, *Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: Rajawali Pres, 2009), hlm.

<sup>14</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), hlm. 112.

<sup>15</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan* (Jakarta: PT Alfabeta, 2009), hlm. 124.

<sup>16</sup> Mukti Fajar dan Yulianto Achmad, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010), hlm. 156



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari masyarakat baik yang dilakukan melalui wawancara, observasi dan alat lainnya.<sup>17</sup> Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data primer adalah data yang diperoleh langsung dari, yaitu :

- 1) Masyarakat yang sedang membuat e-KTP.
- 2) Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- 3) Kepala Bidang Pendaftaran administrasi kependudukan.

#### b. Data Sekunder

Sumber Data Sekunder yaitu data yang telah dikumpulkan untuk maksud selain menyelesaikan masalah yang sedang dihadapi. Data ini dapat ditemukan dengan cepat.<sup>18</sup> Data sekunder adalah data yang diperoleh dari atau berasal dari bahan kepustakaan. Data ini biasanya digunakan untuk melengkapi data primer, mengingat bahwa data primer dapat dikatakan sebagai data praktek yang ada secara langsung dalam praktek lapangan. Untuk melihat konsepsi penerapannya perlu merefleksikan kembali ke dalam teori yang terkait sehingga perlu adanya data sekunder sebagai pemandu.

#### c. Data Tersier

Data tersier adalah bahan-bahan materi penjelasan terhadap data primer dan sekunder. Adapun data yang digunakan dalam penelitian ini adalah internet.

<sup>17</sup> Joko Subagyo, *Metode Penelitian Dalam Teori dan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), hlm. 87

<sup>18</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2009), 137.

## 6. Teknik Pengumpulan Data

Teknik-teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

- a. Observasi, yaitu mengumpulkan data melalui pengamatan langsung di tempat penelitian. Hasil dari pengumpulan tersebut peneliti digunakan sebagai tambahan data informasi dalam penelitian.
- b. Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu, percakapan ini dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu.<sup>19</sup> Metode Interview atau wawancara ini digunakan peneliti untuk mendapatkan informasi dari pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Mandailing Natal.
- c. Kuisioner, yaitu pengumpulan data dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk menjawabnya.<sup>20</sup>
- d. Studi kepustakaan, yaitu penulis mengambil data-data yang bersumber dari buku-buku yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.<sup>21</sup>

<sup>19</sup> Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2014),

<sup>20</sup> Sugiyono, *Op.Cit*; h. 199

<sup>21</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), hlm. 172

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- e. Dokumentasi adalah penelitian yang menggunakan barang-barang tertulis sebagai sumber data, buku-buku, dokumen, jurnal, peraturan, dan lainnya.<sup>22</sup>

### 7. Teknik Penulisan

Setelah data-data terkumpul, selanjutnya data tersebut disusun dengan menggunakan metode sebagai berikut:

- a. Metode Deduktif, yaitu menggambarkan dan menguraikan data- data yang ada hubungannya dengan masalah yang diteliti secara umum dan kemudian dianalisa untuk memperoleh kesimpulan yang bersifat khusus.
- b. Metode Induktif, yaitu menggambarkan data-data yang bersifat khusus yang berkaitan dengan masalah yang diteliti sehingga memperoleh kesimpulan secara umum.
- c. Metode deskriptif, yaitu menggambarkan secara tepat dan benar masalah yang dibahas sesuai dengan data yang diperoleh kemudian dianalisa sehingga dapat ditarik kesimpulannya.

### 8. Sistematika Penulisan

Sistematika pembahasan untuk memberikan gambaran secara garis besar masalah-masalah dalam penelitian, dan untuk mempermudah pembahasan supaya dapat dipahami permasalahannya

---

<sup>22</sup> Hartono, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Nusa Media , 2011), h. 62



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

secara jelas, maka penelitian ini melakukan perencanaan yang disusun secara sistematis ke dalam beberapa bab dan sub bab sebagai berikut :

**BAB 1 : PENDAHULUAN**

Memaparkan pendahuluan yang terdiri dari latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

**BAB II : GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN**

Dalam bab ini akan membahas mengenai gambaran secara umum tentang lokasi penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Panyabungan Kab.Mandailing Natal.

**BAB III : TINJAUAN TEORITIS**

Bab ini membahas tentang pelayanan publik berdasarkan UU No.25 Tahun 2009 dan dasar hukum dari UU No.25 Tahun 2009 .

**BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini membahas tentang analisis fiqh siyasah terhadap pelayanan pembuatan KTP elektronik (KTP-el) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Panyabungan Mandailing Natal berdasarkan Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini merupakan bab yang terakhir dari pembahasan skripsi nantinya, yang berisi tentang kesimpulan sebagai jawaban dari rumusan permasalahan, serta saran-sara dari penulis merupakan harapan penulis yang diajukan kepada masyarakat.

**DAFTAR****KEPUSTAKAAN****LAMPIRAN**

  
 UIN SUSKA RIAU

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## **BAB II**

### **GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN**

#### **A. Sejarah Berdirinya Kabupaten Mandailing Natal**

Nama Mandailing termaktub dalam Kitab Nagarakertagama, yang tercatat dalam perluasan wilayah Majapahit sekitar 1365 M. Hal ini berarti sejak akhir abad ke-14 suku Mandailing sudah diakui keberadaannya di wilayah nusantara ini. Namun, selama lebih 5 abad Mandailing seakan-akan raib ditelan sejarah.

Pada abad ke-19 saat Belanda berkuasa tanah Mandailing, Mandailingpun mencatat sejarah baru, penyair besar Mandailing, Willem Iskander menulis sajak monumental "Si Bulus-Bulus si Rumbuk-Rumbuk", mengukir tanah kelahirannya yang indah dihiasi perbukitan dan gunung. Terbukti tanah Mandailing mampu eksis dengan potensi sumber daya alam, seperti tambang emas, kopi, beras, kelapa dan karet. Selanjutnya, kekayaan alam dan kemajuan dalam berbagai sektor, mulai dari tradisi persawahan, perairan, hingga semakin besarnya pertumbuhan ekonomi di wilayah Pantai Barat ini maka disebut Mandailing Godang.<sup>23</sup>

Sebelum Mandailing Natal menjadi sebuah kabupaten, wilayah ini masih termasuk Kabupaten Tapanuli Selatan. Setelah terjadi pemekaran, dibentuklah Kabupaten Mandailing Natal berdasarkan

---

<sup>23</sup> <http://madina.go.id/sejarah-kabupaten-mandailingnatal.html>



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

undang-undang Nomor 12 tahun 1998, secara formal diresmikan oleh Menteri Dalam Negeri pada tanggal 9 Maret 1999.

Kabupaten Mandailing Natal terletak berbatasan dengan Sumatera Barat. Bagian paling selatan dari Propinsi Sumatera Utara, Penduduk asli Kabupaten Mandailing Natal terdiri dari dua etnis, yaitu masyarakat etnis Mandailing dan masyarakat etnis Pesisir.

Masyarakat Mandailing Natal terdiri dari suku/etnis Mandailing, Minang, Jawa, Batak, Nias, Melayu dan Aceh, namun etnis mayoritas adalah etnis Mandailing 80,00 %, etnis Melayu pesisir 7,00% dan etnis jawa 6,00%. Etnis Mandailing sebahagian besar mendiami daerah Mandailing, sedangkan etnis melayu dan minang mendiami daerah Pantai Barat.<sup>24</sup>

Seperti halnya kebanyakan daerah-daerah lain, pada zaman dahulu penduduk Mandailing hidup dalam satu kelompok-kelompok, yang dipimpin oleh raja yang bertempat tinggal di Bagas Godang. Dalam mengatur sistem kehidupan, masyarakat Mandailing Natal menggunakan sistem *DalianNaTolu* (tiga tumpuan). Artinya, mereka terdiri dari kelompok kekerabatan Mora (kelompok kerabat pemberi anak dara), *Kahanggi* (kelompok kerabat yang satu marga) dan Anak Boru (kelompok kerabat penerima anak dara). Yang menjadi pimpinan

<sup>24</sup> <http://madina.go.id/sejarah-kabupaten-mandailingnatal.html>

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kelompok tersebut biasanya adalah anggota keluarga dekat dari Raja yang menjadi kepala pemerintahan di negeri atau Huta asal mereka.

Sebelum Mandailing Natal menjadi sebuah kabupaten, wilayah ini masih termasuk Kabupaten Tapanuli Selatan. Kemudian, setelah terjadi pemekaran dibentuklah Kabupaten Mandailing Natal berdasarkan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1998, secara formal diresmikan oleh Menteri Dalam Negeri pada tanggal 9 Maret 1999.<sup>25</sup>

Pembentukan Daerah Tingkat II Kabupaten Mandailing Natal adalah pemekaran dari Kabupaten Tapanuli Selatan, pada saat berdirinya terdiri dari 8 (delapan) Kecamatan yaitu :

- 1) Kecamatan Siabu
- 2) Kecamatan Panyabungan
- 3) Kecamatan Kotanopan
- 4) Kecamatan Muarasipongi
- 5) Kecamatan Batang Natal
- 6) Kecamatan Natal
- 7) Kecamatan Batahan
- 8) Kecamatan Muara Batang Gadis;

Melalui Peraturan Daerah (Perda) Kabupaten Mandailing Natal Nomor 7 Tahun 2002 kedelapan Kecamatan induk dimekarkan menjadi

<sup>25</sup> <http://khairiansciloen.blogspot.co.id/2015/04/gambaran-umum-kabupaten-mandailingnatal.html>

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

9 kecamatan. Akhirnya jumlah kecamatan yang ada menjadi 17 kecamatan, dengan rincian sebagai berikut:

- 1) Kecamatan Bukit Malintang
- 2) Kecamatan Panyabungan Utara
- 3) Kecamatan Panyabungan Timur
- 4) Kecamatan Panyabungan Selatan
- 5) Kecamatan Panyabungan Barat
- 6) Kecamatan Lembah Sorik Marapi
- 7) Kecamatan Tambangan
- 8) Kecamatan Ulu Pungkut
- 9) Kecamatan Lingga Bayu

Dalam upaya peningkatan pelayanan kepada publik dan meningkatkan kesejahteraan rakyat, Pemerintah Kabupaten Mandailing Natal melalui Peraturan Daerah (Perda) Nomor 10 Tahun 2007 kembali melakukan pemekaran kecamatan baru, yaitu :

- 1) Kecamatan Ranto Baek
- 2) Kecamatan Huta Bargot
- 3) Kecamatan Puncak Sorik Marapi
- 4) Kecamatan Pakantan
- 5) Kecamatan Sinunukan

Kemudian Pemerintah Kabupaten Mandailing Natal kembali membentuk Kecamatan Naga Juang, Kecamatan ini merupakan



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pemekaran dari Kecamatan Bukit Malintang dengan mengerluarkan Perda Nomor 49 Tahun 2007, sehingga sejak berdirinya Kabupaten Mandailing Natal Tahun 1998 telah mengalami 3 (tiga) kali pemekaran, jumlah kecamatan yang ada saat itu sebanyak 23 kecamatan. Hal tersebut, dilakukan sebagai perwujudan keinginan Masyarakat Kabupaten Mandailing Natal dan disetujui oleh Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Mandailing Natal, untuk mewujudkan masyarakat Madina yang Madani sesuai dengan yang kita inginkan bersama.<sup>26</sup>

**B. Letak Geografis Kabupaten Mandailing Natal**

Kabupaten Mandailing Natal terletak pada 0°10'-1°50' Lintang Utara dan 98°10'-100°10' Bujur Timur ketinggian 0-2.145 m di atas permukaan laut. Luas wilayah Kabupaten Mandailing Natal ± 6.620,70 km<sup>2</sup> atau 9,23 persen dari wilayah Sumatera Utara dengan batas-batas wilayah sebagai berikut :

- 1) Sebelah Utara : Kab.Tapanuli Selatan
- 2) Sebelah Selatan : Prop.Sumatera
- 3) Barat Sebelah Barat : Samudera Indonesia
- 4) Sebelah Timur : Prop.Sumatera Barat;

Iklim Kabupaten Mandailing Natal adalah berkisar antara 23°C-32°C dengan kelembaban antara 80-85 %. Sedangkan sumber mata air

<sup>26</sup> Profil Pemekaran di Kabupaten Mandailing Natal

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

di Kabupaten Mandailing Natal yaitu Gugusan Bukit Barisan yang mengalir di Kabupaten Mandailing Natal. Ada 6 sungai besar bermuara ke Samudera Hindia diantaranya adalah : Batang Gadis 137,5 Km, Siulangaling 46,8 Km, Parlampungan 38,72 Km, Tabuyung 33,46 Km, Batahan 27,91 Km, Kunkun 27,26 Km, dan sungai-sungai lainnya kira-kira 271,15 Km. Keberadaan sungai-sungai itu membuktikan bahwa daerah Kabupaten Mandailing Natal adalah daerah yang subur dan menjadi lumbung pangan bagi wilayah sekitarnya.

Status kepemilikan tanah di Kabupaten Mandailing Natal adalah :

- 1) Hak Milik 1.885,00 Ha
- 2) Hak Guna Bangunan 2,00 Ha
- 3) Hak Pakai 9,00 Ha
- 4) Hak Guna Usaha 2.392,00 Ha

Daerah Mandailing Natal terbagi dalam 3 bagian topografi yakni :

- 1) Dataran Rendah, merupakan daerah pesisir dengan kemiringan  $0^{\circ}$ - $2^{\circ}$  dengan luas sekitar 160.500 hektar atau 18,68 %.
- 2) Dataran Landai, dengan kemiringan  $2^{\circ}$ - $15^{\circ}$ , dengan luas 36.385 hektar atau 4,24 %.
- 3) Dataran Tinggi, dengan kemiringan  $7^{\circ}$ - $40^{\circ}$ , dengan luas 662.139 hektar atau 77,08% dibedakan atas 2 jenis yakni :  
Daerah perbukitan dengan luas 308.954 hektar atau

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

46,66% dan Daerah pegunungan dengan luas 353.185 hektar atau 53,34%.

Kabupaten Mandailing Natal, terdiri dari 23 Kecamatan dan 386 Desa/Kelurahan dengan jumlah penduduk 413.750 jiwa, laki-laki 203,565 jiwa atau 49.20 % dan perempuan 210.185 jiwa atau 50.80 % (data tahun 2006). Dan tingkat pertumbuhan 1,42% pertahun.

**C. Tupoksi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Panyabungan Kab.Mandailing Natal**

Sesuai dengan peraturan Bupati Mandailing Natal nomor 47 tahun 2016 tentang kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi serta tata kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mandailing Natal. Bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 4 Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah dan Pasal 4 Peraturan Daerah Kabupaten Mandailing Natal Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan Perangkat Daerah Kabupaten Mandailing Natal, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mandailing Natal.<sup>27</sup>

**1. Kedudukan dan Susunan Organisasi**

Dinas merupakan unsur pelaksana urusan pemerintahan bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dinas dipimpin oleh Kepala Dinas

<sup>27</sup> Peraturan Bupati Mandailing Natal No. 47 Tahun 2016



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah. Susunan organisasi Dinas terdiri dari:

- a. Kepala Dinas
- b. Sekretariat, membawahi:
  1. Sub Bagian Perencanaan
  2. Sub Bagian Keuangan dan
  3. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian.
- c. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, membawahi:
  1. Seksi Identitas Penduduk
  2. Seksi Pindah Datang Penduduk
  3. Seksi Pendataan Penduduk.
- d. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, membawahi:
  1. Seksi Kelahiran
  2. Seksi Perkawinan dan Perceraian
  3. Seksi Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan dan Kematian.
- e. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, membawahi:
  1. Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan
  2. Seksi Pengolahan dan Penyajian Data Kependudukan
  3. Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia, Teknologi Informasi dan Komunikasi.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

f. Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, membawahi:

1. Seksi Kerjasama
2. Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan
3. Seksi Inovasi Pelayanan.

g. Unit Pelaksana Teknis Dinas

h. Kelompok Jabatan Fungsional.<sup>28</sup>

## 2. Tugas dan Fungsi

Tugas dan fungsi Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kabupaten Mandailing Natal dapat diuraikan sebagai berikut:

- a. Kepala Dinas mempunyai tugas melaksanakan urusan pemerintahan daerah serta tugas pembantuan dibidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- b. Sekretariat mempunyai tugas memberikan pelayanan administratif dan fungsional kepada semua unsur di lingkungan Dinas, mengkoordinasikan penyiapan dan pengumpulan bahan perumusan kebijakan dan program Dinas, pengembangan administrasi umum, urusan rumah tangga, penyediaan sarana dan prasarana, kearsipan dan ketatalaksanaan kepegawaian, penyusunan program serta pengelolaan keuangan Dinas.

<sup>28</sup> Peraturan Bupati Mandailing Natal No.47 Tahun 2016, hlm 4

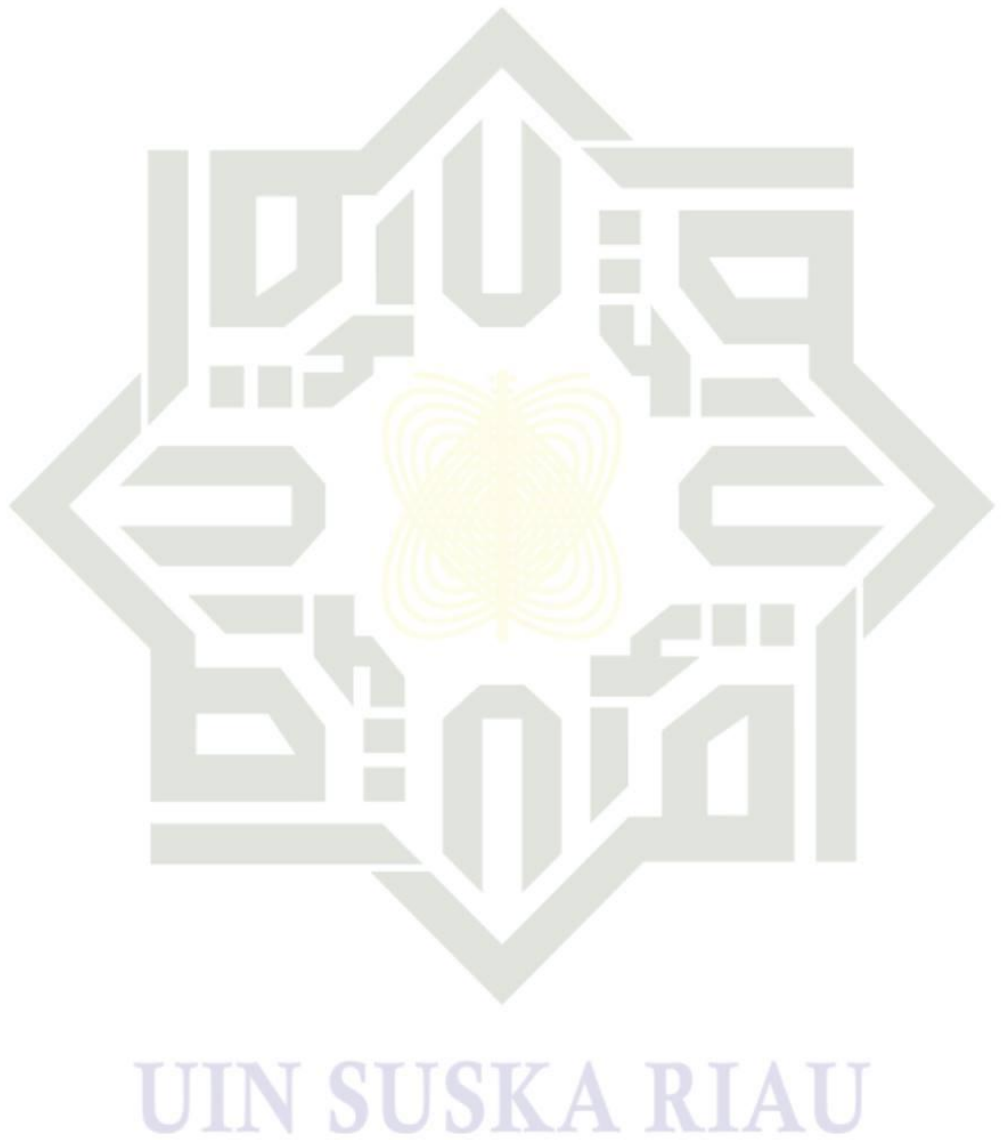
**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c. Sub Bagian Perencanaan mempunyai tugas melaksanakan tugas melakukan penyiapan koordinasi dan penyusunan program dan anggaran.
- d. Sub Bagian Keuangan mempunyai tugas melaksanakan penyiapan koordinasi dan pelaksanaan pengelolaan keuangan, penatausahaan, akuntansi, verifikasi dan pembukuan.
- e. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian mempunyai tugas melaksanakan urusan persuratan, urusan tata usaha, kearsipan, urusan administrasi ASN, urusan perlengkapan, rumah tangga, dan penataan barang milik negara/Daerah.
- f. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk mempunyai tugas melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakan di bidang pelayanan pendaftaran penduduk.
- g. Seksi Identitas Penduduk mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelayanan dan penerbitan dokumen pendaftaran penduduk.
- h. Seksi Pindah Datang Penduduk mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis,



pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan pelayanan pindah datang penduduk.<sup>29</sup>



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

<sup>29</sup> *Ibid*, hlm 9

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### **BAB III**

### **TINJAUAN TEORITIS**

#### **A. Pengertian Pelayanan**

Pelayanan merupakan salah satu kunci utama dalam upaya pemuasan pelanggan dan sudah menjadi suatu kewajiban bagi individu maupun organisasi, karena dari bentuk pelayanan yang diberikan tercermin kualitas individu atau organisasi sebagai pemberi pelayanan kepada masyarakat.

Hardiyansyah mendefinisikan bahwa “pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain”. Jadi dapat dikatakan pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang bertujuan untuk melayani, membantu menyiapkan, menyelesaikan atau mengurus apa yang diperlukan oleh orang lain.

Memahami pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan seseorang, sekelompok orang atau suatu badan yang tergabung dalam satu kepentingan umum sehingga arti pelayanan dan pelayanan umum pada dasarnya tidak jauh berbeda, keduanya mempunyai kepentingan yang sama yaitu, untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.<sup>30</sup>

---

<sup>30</sup> Litjan Poltak Sinambela, dkk, *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2011), hlm :35

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Menurut Wijan Poltak pelayan adalah kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk fisik.

Berdasarkan beberapa pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah aktivitas melayani, membantu, menyiapkan, mengurus dan menyelesaikan keperluan yang dapat dirasakan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan.<sup>31</sup>

#### B. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan sangat berkaitan erat dengan masyarakat. Sehingga pelayanan lebih dikenal dengan istilah pelayanan publik. Publik berasal dari bahasa Inggris “Public” yang berarti umum, masyarakat dan negara, kata publik dalam bahasa Indonesia baku diartikan sebagai umum orang banyak dan ramai.

Menurut undang-undang No 25 Tahun 2009 pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap Negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

---

<sup>31</sup> *Ibid*, hlm 36



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pelayanan publik merupakan elemen yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan.<sup>32</sup>

Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Atasan satuan kerja penyelenggara adalah pimpinan satuan kerja yang membawahi secara langsung satu atau lebih satuan kerja yang melaksanakan pelayanan publik.

Menurut Pasal 5 Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, ruang lingkup pelayanan publik meliputi:

“Pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Ruang lingkup tersebut termasuk pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya”.<sup>33</sup>

Berdasarkan penjabaran mengenai pengertian pelayanan publik tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan setiap kegiatan pelayanan jasa baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang di laksanakan oleh instansi pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di Lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik

<sup>32</sup> UU No.25 Tahun 2009, hlm 3

<sup>33</sup> *Ibid*, hlm 7

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Daerah, kepada masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Penyelenggaraan yang dilakukan oleh pemerintah dilaksanakan demi tujuan agar tidak terjadi penyalahgunaan. Pemerintah sebagai penyedia harus bersikap secara profesional dalam menjalankan fungsinya sebagai penyedia pelayanan publik.

Seperti dijelaskan sebelumnya, bahwa penyediaan pelayanan publik haruslah didukung oleh regulasi yang dikeluarkan oleh pemerintah. regulasi tersebut selanjutnya menjadi semacam pedoman bagi penyediaan pelayanan publik. Oleh karena itu, adanya Undang-undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik menjadi angin segar dalam upaya penyediaan pelayanan publik yang baik. Disamping itu, Undang-Undang Dasar 1945 sebagai dasar negara bangsa Indonesia mengamanatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi kesejahterannya, sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baiknya buruknya penyelenggaraan public.<sup>34</sup> Sehingga jelas sekali bahwa tugas dari penyelenggara pelayanan publik adalah memenuhi kebutuhan masyarakat baik dalam bentuk barang, jasa ataupun pelayanan administratif dan dalam kaitannya dengan pelayanan publik ini,

<sup>34</sup> Surjadi, *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*, (Bandung: Reifika Aditama, 2012),

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kepuasan masyarakat akan pelayanan yang diberikan penyelenggara pelayanan publik merupakan elemen yang sangat penting.

Menurut Ahmad Batinggi terdapat tiga jenis layanan yang bisa dilakukan oleh siapapun, yaitu:

#### 1. Layanan dengan lisan.

Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas dibidang Hubungan Masyarakat (HUMAS), bidang layan informasi, dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan. Agar supaya layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan.

#### 2. Layanan dengan tulisan.

Layanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam melaksanakan tugas. Layanan tulisan ini terdiri dari 2 (dua) golongan yaitu, berupa petunjuk informasi dan yang sejenis ditunjukkan kepada orang-orang yang berkepentingan, agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi atau lembaga pemerintah. Kedua, layanan berupa reaksi tertulis atau permohonan laporan, pemberian/ penyerahan, pemberitahuan dan sebagainya.

#### 3. Layanan dengan perbuatan.

Pada umumnya layanan dalam bentuk perbuatan dilakukan oleh petugas-petugas yang memiliki factor keahlian dan keterampilan.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dalam kenyataan sehari-hari layanan ini memang tidak terhindar dari layanan lisan jadi antara layanan perbuatan dan lisan sering digabung.<sup>35</sup>

Hal ini disebabkan karena hubungan pelayanan secara umum banyak dilakukan secara lisan kecuali khusus melalui hubungan tulis yang disebabkan oleh factor jarak.

Menurut Syafruddin pelayan yang memuaskan mengandung empat unsur yaitu:

1. Pelayan kemudahan dalam pengurusan kepentingan atau mendapatkan perlakuan yang sama dalam pengurusan suatu kepentingan.
2. Mendapatkan pelayan yang wajar.
3. Pelayanan yang merata dan sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama.
4. Pelayanan yang diberikan tanpa memandang status atau kedudukan seseorang.

**C. Unsur-Unsur Pelayanan Publik**

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai jasa pelayanan yang mempunyai unsur-unsur di dalamnya. Unsur-unsur proses pelayanan publik diperlukan agar dapat mendukung pelayanan yang diinginkan

<sup>35</sup> Batinggi Ahmad, *Menejemen Pelayanan Umum*. (Jakarta: Universitas Terbuka, 1998),

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dan sesuai dengan tujuannya. Setiap penyelenggaraan pelayanan publik memerlukan adanya informasi yang jelas, prosedur yang mudah dan tidak berbelit belit serta membutuhkan adanya pengertian antara pemberi pelayanan dengan penerima pelayanan agar tercipta pelayanan yang tertib dan optimal. Contohnya, seperti petugas pelayanan menerapkan sistem antrian agar pelayanan publik dapat berjalan dengan tertib dan optimal.

Unsur yang tidak kalah penting selain sistem, prosedur, dan metode yaitu personil. Personil memiliki peranan penting dalam mewujudkan *good government* atau pelayanan yang baik dan berkualitas. Petugas yang ahli dalam bidangnya pasti akan melaksanakan tugasnya dengan baik, disiplin kerja, dan memberikan pelayanan yang optimal pula. Petugas yang profesional sangat dibutuhkan agar bisa memberikan pelayanan dengan baik kepada pelanggan. Selain profesional juga petugas harus ramah, tanggap, terbuka dengan kritik dan saran dalam menghadapi pelanggan yang memiliki berbagai macam karakter.

Unsur lainnya yaitu sarana prasarana, unsur ini sebagai unsur pendukung dalam penyelenggaraan pelayanan. Tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung dan memadai akan memberikan rasa aman dan nyaman kepada masyarakat sebagai pengguna. Selain itu bagi pemberi pelayanan juga akan lebih mudah dalam memberikan pelayanan yang baik.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Unsur yang terakhir adalah masyarakat sebagai pengguna layanan. Masyarakat mempunyai hak untuk mendapatkan pelayanan yang baik dan optimal. Selain itu juga yang tidak boleh dilupakan masyarakat juga mempunyai kewajiban sebagai penggunaan layanan yaitu menaati segala prosedur pelayanan yang telah ditetapkan agar terjadi hubungan yang seimbang antara pemberi pelayanan dan penerima layanan.

**D. Jenis-Jenis Pelayanan Publik**

Pelayanan sangat erat kaitannya dengan manusia, manusia sebagai makhluk individu maupun sosial mempunyai berbagai macam kebutuhan yang harus terpenuhi setiap harinya. Hal itu memunculkan berbagai macam jenis pelayanan untuk memenuhi kebutuhan hidup manusia.

Timbulnya pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut bermacam-macam bentuknya sehingga pelayanan publik yang dilakukan juga ada beberapa macam. Berdasarkan keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2003 dalam Ratminto dan Atik Septi Winarsih kegiatan pelayanan umum atau publik antara lain:

1. Pelayanan Administratif, adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi, dan kegiatan tata



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya Kartu Tanda Pendudukan (KTP), Akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat kepemilikan atau penguasaan Tanah dan lain sebagainya.

2. Pelayanan Barang adalah, pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan barang berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaian kepada konsumen langsung (sebagai unit ataupun individu) dalam suatu sistem. Kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (fisik) misalnya pelayanan listrik, air bersih dan pelayanan telepon.
3. Pelayanan jasa, adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, pelayanan perbankan, pelayanan pos, penyelenggaraan transportasi dan lain sebagainya.<sup>36</sup>

<sup>36</sup> Sri Susanti, *Skripsi: Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Gamping Sleman*, (2014), hlm 41

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Jenis-jenis pelayanan publik menurut lembaga negara yaitu:

1. Pelayanan pemerintahan adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas-tugas umum pemerintahan, seperti pelayanan KTP, SIM, pajak, perijinan, dan keimigrasian.
2. Pelayanan pembangunan adalah suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam melakukan aktivitasnya sebagai warga negara. Pelayanan ini meliputi penyediaan jalan-jalan, jembatan-jembatan, pelabuhan-pelabuhan, dan lainnya.
3. Pelayanan utilitas adalah jenis pelayanan yang terkait dengan utilitas bagi masyarakat seperti penyediaan listrik, air, telepon, dan transportasi lokal.
4. Pelayanan sandang, pangan dan papan adalah jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan, seperti penyediaan berat, gula, minyak, gas, tekstil dan perumahan murah.
5. Pelayanan kemasyarakatan adalah jenis pelayanan yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditakankan pada kegiatankegiatan sosial kemasyarakatan, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, penjara, rumah yatim piatu, dan lainnya.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berdasarkan penjelasan diatas jenis-jenis pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat selaku pengguna layanan yaitu pelayanan administratif, pelayanan barang, pelayanan jasa, pelayanan pemerintahan, pelayanan pembangunan, pelayanan utilitas, pelayanan sandang pangan papan, dan pelayanan kemasyarakatan. Jenis-jenis pelayanan mencakup aspek yang sangat luas, hal tersebut menyebabkan persoalan pelayanan umum dalam suatu pemerintahan begitu kompleks. Oleh karena itu membutuhkan banyak perhatian dari semua elemen pemerintah maupun elemen masyarakat sebagai pemberi dan penerima pelayanan agar pelayanan umum dapat berkualitas.<sup>37</sup>

**E. Azaz-Azaz Pelayanan Publik**

Tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat untuk mencapai kepuasan itu dituntut pelayanan prima yang tercermin dari:<sup>38</sup>

1. Kepentingan umum.

Pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan golongan.

2. Kepastian hukum.

Jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam menyelenggarakan pelayanan.

<sup>37</sup> Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*, (Yogyakarta: Gava Media, 2011), hlm 23

<sup>38</sup> Pasal 4 UU No. 25 Tahun 2009, hlm 7



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 3. Kesamaan hak.

Pemberian pelayan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

## 4. Keseimbangan hak dan kewajiban.

Pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima layanan.

## 5. Keprofesionalan

Pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.

## 6. Partisipatif.

Peningkatan peran serta masyarakat dalam menyelenggaraan pelayan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

## 7. Persamaan perlakuan/ tidak diskriminatif.

Setiap warga Negara berhak memperoleh pelayan yang adil.

## 8. Keterbukaan.

Setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.

## 9. Akuntabilitas.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### 10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan.

Pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga terciptanya keadilan dalam pelayanan.

#### 11. Ketepatan waktu.

Penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.

#### 12. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah dan terjangkau.

### F. Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Kegiatan pelayanan publik diselenggarakan oleh instansi pemerintah. Instansi pemerintah merupakan sebutan kolektif yang meliputi satuan kerja atau satuan organisasi kementerian, departemen, lembaga, pemerintah non departemen, kesekretariatan lembaga tertinggi dan tinggi negara, dan instansi pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara, dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD).

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kegiatan pelayanan publik atau bisa disebut dengan pelayanan umum sangat erat kaitannya dengan lembaga pemerintah selaku penyelenggara pelayanan. Setiap daerah mempunyai hak, wewenang dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundangan-undangan.

Adanya otonomi daerah tersebut diharapkan dapat memberikan dampak yang nyata dan menyeluruh terhadap peningkatan pelayanan masyarakat. Dengan demikian pelimpahan wewenang dari pemerintah pusat ke daerah memungkinkan terjadinya penyelenggaraan pelayanan dengan jalur birokrasi yang lebih efektif dan membuka peluang bagi pemerintah daerah untuk melakukan inovasi dalam pemberian dan peningkatan kualitas pelayanan.

Kegiatan pelayanan publik harus berkualitas dan sesuai dengan harapan masyarakat. Pola penyelenggaraan pelayanan publik, antara lain:

#### 1. Fungsional

Pola pelayanan publik yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan, sesuai dengan tugas, fungsi dan kewajibannya.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 2. Terpusat

Pola pelayanan publik yang diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan.

## 3. Terpadu

### a. Terpadu satu atap

Pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu. Terhadap jenis pelayanan yang sudah dekat dengan masyarakat tidak perlu disatu atapkan.

### b. Terpadu satu pintu

Pola pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada suatu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.

### c. Gugus Tugas

Petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberian pelayanan tertentu.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik harus sesuai dengan pola penyelenggaraan fungsional, terpusat dan terpadu agar pelayanan publik terlaksana dengan baik dan optimal. Tujuan adanya pola penyelenggaraan pelayanan ini untuk mendorong terwujudnya penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas dalam memenuhi harapan dan kebutuhan baik bagi pemberi layanan maupun penerima layanan.

#### G. Landasan Hukum UU No.25 Tahun 2009

Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang perubahan kedua atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2005 tentang Pengesahan International Covenant on Economic, Social, and Cultural Rights (Kovenan Internasional tentang Hak-Hak Ekonomi, Sosial, dan Budaya), Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2005 tentang Pengesahan International Covenant on Civil and Political Rights (Kovenan Internasional tentang Hak- Hak Sipil dan Politik) dan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.<sup>39</sup>

#### H. Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EL)

Administrasi kependudukan menurut undang-undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pebdaftaran penduduk,

<sup>39</sup> UU No.25 Tahun 2009

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pencacatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayan public dan pembangunan sector lain.

Kartu tanda penduduk elektronil (KTP-el) merupakan salah satu identitas legas bagi penduduk yang menjadi bukti bahwa orang tersebut diakui sebagai penduduk disuatu wilayah administrasi Indonesia. Berdasarkan UU No. 24 Tahun 2013, KTP elektronik wajib dimiliki oleh semua penduduk di Indonesia yang sudah berumur 17 tahun. Dengan memiliki KTP penduduk dapat dengan mudah mengurus semua yang berkaitan dengan legalitas serta memperoleh pelayanan social dan ekonomi, dasar lainnya; missal urusan perbankan, mengueus sertifikat tanah, mengurus perkawinan, pendidikan, pekerjaan dan sebagainya. Hal ini sesuai dengan pasal 13 UU No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Konsep KTP elektronik adalah pembuatan KTP berbasi NIK (Nomor Induk Kependudukan) yang berlaku secara nasional sebagai SIN ( Single Identity Number) dengan menggunakan teknologi computer dan basis data yang integrative. Tujuan yang dilaksanakannya KTP elektronik adalah untuk menjamin kepastian hukum, tidak adanya pengadaan, mencegah, pemalsuan, keamanan data serta efesiensi proses kependudukan.



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Peralatan pembuatan KTP elektronik lebih canggih dari peralatan pembuatan kartu lainnya. KTP elektronik menggunakan jenis pengamanan dengan menggunakan sidik jari (Fingerprint). Penggunaan sidik jari KTP elektronik lebih canggih dari yang selama ini diterapkan untuk SIM (Surat Izin Mengemudi). Sidik jari tidak sekedar dicetak dalam bentuk hambar (format jpeg) seperti SIM, tetapi juga dapat dikenali melalui chip yang terpasang di kartu. Data yang disimpan di kartu tersebut telah dienkripsi dengan algoritma kriptografi tertentu.

Sidik jari yang direkam dari setiap wajib KTP adalah seluruh jari (berjumlah sepuluh), tetapi yang dimasukkan datanya dalam chip hanya dua jari, yaitu jempol dan telunjuk kanan. Sidik jari dipilih sebagai autentifikasi untuk KTP Elektronik karena alasan berikut:

1. Biaya paling murah, lebih ekonomis dari pada biometric yang lain.
2. Bentuk dapat dijaga tidak berubah karena gurat-gurat sidik jari akan kembali ke bentuk semula walaupun kulit tergores.
3. Unik, tidak ada kemungkinan sama walaupun orang tersebut kembar.
4. Prosedur.
  - a. Meminta formulir permohonan Kartu Tanda Penduduk di kantor lurah setempat.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Mengisi dan menandatangani permohonan Kartu Tanda Penduduk yang diketahui oleh lurah dan camat setempat.
- c. Menyerahkan berkas permohonan ke loket pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil (UPTD Kecamatan).

Adapun standar pelayan dalam pembuatan KTP elektronik adalah:

1. Persyaratan
  - a. Telah mencapai umur 17 tahun atau sudah kawin atau pernah kawin.
  - b. Foto kopi kartu keluarga (KK).
  - c. Asli KTP lama untuk perpanjangan KTP.
  - d. Pas photo 3x4 cm sebanyak 3 (tiga) lembar.
2. Waktu penyelesaian : 14 Hari Kerja
3. Biaya: Rp.0,00
4. Sanksi administrasi (Denda)

Kebijakan yang berkenaan dengan penertan katu tanda penduduk berbasis elektronik, diatur melalui Peraturan Dalam Negeri Nomor 69 Tahun 2014 Tentang Perubahan Atas Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2011 Tentang Pedoman Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Prosedur Pelayanan KTP elektronik sebagai berikut:

1. Penduduk melapor kepada petugas ditempat pelayanan KTP Elektronik, dengan mengisi formulir permohonan dan membawa persyaratan berupa:
  - a. Nomor induk kependudukan nasional.
  - b. Fotocopy kartu keluarga.
2. Petugas ditempat pelayan KTP elektronik memproses dengan cara:
  - a. Merekam isi formulir permohonan KTP elektronik ke dalam database kependudukan.
  - b. Melakukan verifikasi data penduduk secara langsung.
  - c. Melakukan pengambilan dan perekaman pas photo, tanda tangan, sidik jari penduduk dan iris mata.
  - d. Membubuhkan tanda tangan dan stempel tempat pelayanan KTP elektronik pada formulir permohonan.
  - e. Formulir permohonan sebagaimana dimaksud pada angka 4 sebagai bukti telah dilakukan verifikasi, pengambilan dan perekaman pas photo, tanda tangan, sidik jari, dan iris mata penduduk sebagaimana dimaksud pada angka 2 dan angka 3.
  - f. Melakukan penyimpanan data dan sebagaimana dimaksud pada angka 3 dan biodata penduduk ke dalam database di tempat pelayanan KTP elektronik.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- g. Data yang disimpan dalam database sebagaimana dimaksud pada angka 6 dikirim melalui jaringan komunikasi data ke server Automated Fingerprint Identification System di pusat data Kementrian Dalam Negeri.
- h. Data penduduk sebagaimana dimaksud pada angka 7 disimpan dan dilakukan proses identifikasi ketinggalan jati diri seseorang.
- i. Hasil identifikasi sidik jari penduduk sebagaimana dimaksud pada angka 8, apabila:
  1. Identitas tunggal, data dikembalikan ke tempat pelayanan KTP elektronik.
  2. Identitas ganda, dilakukan klarifikasi dengan tempat pelayanan KTP Elektronik.
- j. Dinas kependudukan dan pencacatan sipil kabupaten/kota melakukan personalisasi data yang sudah diidentifikasi sebagaimana dimaksud pada angka 9 huruf a ke dalam blangko KTP elektronik.
- k. Setelah dilakukan personalisasi sebagaimana dimaksud pada angka 10, Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kabupaten/Kota mendistribusikan KTP Elektronik ke tempat pelayanan KTP elektronik.
- l. Menerima KTP Elektronik dan melakukan verifikasi melalui pemadanan sidik jari penduduk.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

m. Hasil verifikasi sidik jari penduduk sebagaimana dimaksud pada angka 12:

1. Apabila datanya sama, maka KTP Elektronik diberikan kepada penduduk.
2. Apabila datanya tidak sama, maka KTP Elektronik tidak diberikan kepada penduduk.

n. Dalam hal terdapat data yang tidak sama sebagaimana dimaksud pada angka 13 huruf b, petugas tempat pelayanan KTP Elektronik mengembalikan KTP Elektronik ke Kementrian Dalam Negeri melalui Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kabupaten/Kota untuk dirumuskan.

3. Penduduk dapat mengabil KTP Elektronik apabila membawa Formulir Permohonan sebagaimana dimaksud pada huruf b angka 4.

4. Database kependudukan sebagaimana dimaksud pada huruf b angka 7, dikonsolidasikan dan disimpan dalam database Kependudukan Kementrian Dalam Negeri.

#### 1. Fungsi dan Kegunaan KTP-El

Berikut ini merupakan fungsi dan kegunaan KTP Elektronik:

1. Sebagai identitas jati diri.
2. Berlaku nasional, sehingga tidak perlu lagi membuat KTP Lokal untuk pengurusan izin, pembukaan rekening Bank dan sebagainya.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Mencegah KTP ganda dan pemalsuan KTP terciptanya keakuratan dan penduduk untuk mendukung program pembangunan.

#### J. Landasan Hukum Pelayanan KTP-EI

Landasan hukum yang mendasari pembuatan KTP elektronik adalah UU No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, PP No. 37 Tahun 2007 tentang pelaksanaan UU No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, Perpres No. 25 Tahun 2008 tentang tata cara dan persyaratan pendaftaran penduduk dan pencacatan sipil, Perpres No. 26 Tahun 2009 tentang penerapan KTP berbasis NIK secara nasional dan perpres No. 35 Tahun 2010, selanjutnya peraturan dan kebijakan administrasi kependudukan lainnya yang mendukung. Dari undang-undang tersebut, terdapat pasal-pasal tersebut yaitu UU No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi kependudukan. Undang-undang inilah yang mengatur mengenai Nomor Induk Kependudukan yang selanjutnya menjadi dasar menerapkan program KTP elektronik.

#### K. Fiqh Siyasah Dusturiyah

Kata fiqh berasal dari faqaha-yafqahu-fiqhan. Secara bahasa, pengertian fiqh adalah “paham yang mendalam”. Menurut istilah, fiqh adalah ilmu atau pengetahuan tentang hukum-hukum syari’at yang bersifat amaliah, yang digali dari dalil-dalilnya yang rinci (tafsil).



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kata “siyasah” berasal dari kata *sasa-yasusu-siyasatan* yang artinya mengatur, mengendalikan, mengurus, atau membuat keputusan. Secara terminologis, Abdul Wahab Khallaf mendefinisikan bahwa siyasah adalah “pengaturan perundangan yang diciptakan untuk memelihara ketertiban dan kemaslahatan serta mengatur keadaan.” Sementara Louis Ma’luf memberikan batasan siyasah adalah membuat kemaslahatan manisa dengan bimbingan mereka ke jalan keselamatan.<sup>40</sup>

Dusturi berasal dari bahasa Persia. Semula artinya adalah seseorang yang memiliki otoritas, baik dalam bidang politik maupun agama. Dalam perkembangan selanjutnya, kata ini digunakan untuk menunjukkan anggota kependetaan (pemuka agama) Zoroaster (majusi). Setelah mengalami penyerapan ke dalam bahasa Arab, kata dustur berkembang pengertiannya menjadi asas, dasar atau pembinaan. Secara istilah diartikan sebagai kumpulan kaidah yang mengatur dasar dan hubungan kerjasama antara sesama anggota masyarakat dalam sebuah negara, baik tidak tertulis (konvensi) maupun yang tertulis (konstitusi). Di dalam pembahasan syariah digunakan istilah Fikih dusturi, yang artinya adalah prinsip-prinsip pokok bagi pemerintahan negara manapun, seperti terbukti di dalam perundang-undangan, peraturan-peraturannya dan adat istiadatnya.<sup>41</sup>

<sup>40</sup> Muhammad Iqbal, *Kontekstualisasi Doktrin Politik Islam*, (Jakarta: Kencana, 2014),

<sup>41</sup> Imam Amrusi Jailani, dkk., *Hukum Tata Negara Islam*, (Surabaya: IAIN Press, 2011),

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Maka dari itu kata dustur sama dengan constitution dalam bahasa Inggris, atau UUD NRI 1945 dalam bahasa Indonesia. Kata “Dasar” dalam bahasa Indonesia tersebut tidak menutup kemungkinan berasal dari kata dustur.

Dengan demikian siyasah dusturiyyah adalah bagian fikih siyasah yang membahas masalah perundang-undangan negara agar sejalan dengan nilai-nilai syari’at. Dalam buku Fikih Siyasah karangan Suyuthi Pulungan<sup>42</sup>, Siyasah Dusturiyyah diartikan sebagai bagian fikih siyasah yang berhubungan dengan peraturan dasar tentang bentuk pemerintahan dan batasan kekuasaannya, cara pemilihan (kepala negara), batasan kekuasaan yang lazim bagi pelaksanaan urusan umat, dan ketetapan hak-hak yang wajib bagi individu dan masyarakat, serta hubungan antara penguasa dan rakyat.

Prinsip-prinsip yang diletakkan dalam perumusan Undang-Undang Dasar adalah jaminan atas hak asasi manusia setiap anggota masyarakat dan persamaan kedudukan semua orang di mata hukum, tanpa membedakan stratifikasi sosial, kekayaan, pendidikan, dan agama. Sehingga tujuan dibuatnya peraturan perundang-undangan untuk merealisasikan kemaslahatan manusia dan untuk memenuhi kebutuhan manusia yang merupakan prinsip fikih siyasah akan tercapai.

<sup>42</sup> J. Suyuthi Pulungan, *Fikih Siyasah*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 1997), hlm 40

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

A. Jazuli mengupas ruang lingkup bidang siyasah dusturiyyah menyangkut masalah-masalah hubungan timbal balik antara pemimpin dan rakyat maupun lembaga-lembaga yang berada di dalamnya. Karena terlalu luas, kemudian diarahkan pada bidang pengaturan dan perundang-undangan dalam persoalan kenegaraan. Menurut Abdul Wahab Khallaf, prinsip-prinsip yang diletakkan dalam pembuatan undang-undang dasar ini adalah jaminan atas hak-hak asasi manusia setiap anggota masyarakat dan persamaan kedudukan semua orang di depan hukum, tanpa membedakan status manusia.

Kemudian A. Jazuli mempetakan bidang siyasah dusturiyyah menyangkut persoalan:

1. Imamah, hak dan kewajibannya
2. Rakyat, hak dan kewajibannya
3. Bai'at
4. Waliyu al-'ahdi
5. Perwakilan
6. Ahlul Halli wa al-'Aqdi
7. Wizarah dan perbandingannya.

Selain itu ada yang berpendapat bahwa bidang kajian Siyasah Dusturiyyah meliputi:

1. Konstitusi
2. Legislasi



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Ummah

4. Shura atau demokrasi.<sup>43</sup>

Siyasah Dusturiyyah adalah bagian Fiqh Siyasah yang membahas masalah perundang-undangan Negara agar sejalan dengan nilai-nilai syari'at. Artinya, undang-undang itu mengacu terhadap konstitusinya yang tercermin dalam prinsip-prinsip Islam dalam hukum- hukum syari'at yang disebutkan di dalam alquran dan yang dijelaskan sunnah Nabi, baik mengenai akidah, ibadah, akhlak, muamalah maupun berbagai macam hubungan yang lain.<sup>44</sup>

Fikih Siyasah dusturiyah mencakup bidang kehidupan yang sangat luas dan kompleks. Keseluruhan persoalan fikih Siyasah dusturiyah umumnya tidak lepas dari dua hal pokok: pertama, dalil-dalil kulliy yang berisikan ayat-ayat alquran maupun hadis, maqashid al-syari'ah, dan semangat ajaran Islam di dalam mengatur masyarakat yang tidak akan berubah bagaimanapun perubahan masyarakat. Karena dalil-dalil kulli tersebut menjadi unsur dinamisator di dalam mengubah masyarakat. Kedua, aturan-aturan yang dapat berubah karena perubahan situasi dan kondisi, termasuk di dalamnya hasil ijtihad para ulama, meskipun tidak seluruhnya.<sup>45</sup>

<sup>43</sup> Imam Amrusi Jailani, dkk., *Hukum Tata Negara Islam*, (Surabaya: IAIN Press, 2011), hlm. 25-27

<sup>44</sup> Yusuf al-Qardhawi, *Fikih Daulah dalam Perspektif al-Qur'an dan Sunnah Ahli Bahasa* Khatun Suhadi, hlm 46-47

<sup>45</sup> A. Djazuli, *Fikih Siyasah, Implementasi Kemaslahatan Umat dalam Rambu-rambu Syariah*, (Jakarta, Kencana, 2004), hlm. 48

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan uraian pembahasan tentang pelayanan di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Bangkalan dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mandailing Natal dalam memberikan pelayanan berupa pembuatan KTP-El sudah berupaya semaksimal mungkin, namun masih saja ada orang-orang yang mengambil kesempatan dengan melakukan pungli terhadap masyarakat dengan dalih agar KTP-El nya cepat keluar. Dimana ini bisa merusak pelayanan Dispendukcapil Madina.
2. Berkaitan dengan tinjauan Siyasah Dusturiyah, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mandailing Natal sudah baik karena telah menjalankan apa yang diamanatkan oleh UU.No. 25 Tahun 2009. Namun mengenai kedisiplinan pihak yang melayani yaitu petugas, kurang menjalankan prinsip amanah yang sebagaimana pegawai diberikan amanah untuk menjalankan fungsi organisasi tersebut sebagaimana

mestinya dan juga bertentangan dengan prinsip keadilan dan persaudaraan dalam siyasah dusturiyah.

## B. Saran

Dari hasil pembahasan penulis di atas, maka penulis memberikan saran, yaitu :

1. Kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mandailing Natal hendaknya meningkatkan kualitas pelayanannya, terutama dalam segi kedisiplinan waktu supaya masyarakat tidak merasa terabaikan dan jangan ada diskriminasi karna di mata hukum semua rakyat sama maka harus diperlakukan dengan adil dan tanpa dibeda-bedakan.
2. Kepada pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mandailing Natal tingkatkan kedisiplinan pegawai sesuai dengan apa yang telah diamanatkan di dalam UU. No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.
3. Untuk masyarakat supaya mengikuti alur yang ada saja jangan mau membayar untuk sesuatu yang gratis hanya karna diiming-imingi KTP-el nya cepat keluar.

UIN SUSKA RIAU

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Al-kunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta, 2006.
- Al-Muri Yusuf, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan Penelitian Gabungan*, Jakarta: Prenada Media Group, 2014
- Batnggi Ahmad, *Menejemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Universitas Terbuka, 1998
- Farar, Mukti dan Yulianto Achmad, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010
- H.A Djazuli, *Fiqh Siyasah Implementasi Kemaslahatan Umat dalam Rambu-Rambu Syari'ah*, Jakarta:Kencana, 2003
- Hartono, 2011. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Nusa Media
- Henriki, "Efektivitas Pelayanan Pembuatan e-KTP di Kecamatan Kerumutan Kabupaten Pelalawan Tahun 2017" (Skripsi Universitas Muhammadiyah, Yogyakarta, 2017).
- Imam Amrusi Jailani, dkk., *Hukum Tata Negara Islam*, (Surabaya: IAIN Press, 2011)
- Iqbal,Muhammad. *Fikih Siyasah*. Jakarta: Kencana, 2004.
- J. Suyuthi Pulungan, *Fikih Siyasah*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 1997)
- Kementrian Agama RI, *Al-Hikmah Al-Qur'an dan Terjemahannya*. Bandung: Diponegoro, 2010. cetakan ke-8
- Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2014
- Litan Poltak Sinambela, dkk, *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara, 2011
- Litan Poltak Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik* Jakarta: Bumi Aksara, 2008  
PP No. 96 Tahun 2009 tentang Pelaksanaan UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Mhammad Iqbal, *Kontekstualisasi Doktrin Politik Islam*, (Jakarta: Kencana, 2014), hlm
- Permendagri No.8 Tahun 2016

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Profil Pemekaran di Kabupaten Mandailing Natal

Peraturan Bupati Mandailing Natal No. 47 Tahun 2016

Sugiyono, 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Sugiyono, 2009. *Metode Penelitian Pendidikan*. Jakarta: PT Alfabeta

Subagyo, Joko, *Metode Penelitian Dalam Teori dan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), hlm. 87

Sekretaris Jendral MPR RI, Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945, Jakarta: Sekretaris Jendral, 2015

Sujadi, *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Reifika Aditama, 2012

Sri Susanti, *Skripsi: Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Gamping Sleman*, (2014),

Sukri Albani Nasution. *Filsafat Hukum Islam*. Jakarta: Rajawali Press, 2013

UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Republik Indonesia No 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan (Pasal 13)

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Yusuf al-Qardhawi, *Fikih Daulah dalam Perspektif al-Qur'an dan Sunnah Ahli Bahasa Kathun Suhadi*.

<http://madina.go.id/sejarah-kabupaten-mandailingnatal.html>

<http://khairiansciloen.blogspot.co.id/2015/04/gambaran-umum-kabupaten-mandailingnatal.html>



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

© Hak cipta milik UIN Suska Riau  
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

## PEDOMAN WAWANCARA

### 1. Kepala Bidang Pendataan dan Staff

- Bagaimana pelayanan pembuatan KTP-El di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab.Mandailing Natal?
- Bagaimana alur dari prosedur pembuatan KTP-el ini?
- Apabila KTP-el dijanjikan oleh pihak capil keluar dalam satu minggu, apakah pernah lebih dari hari yang di janjikan? Jika pernah apa kendalanya!
- Apa pendapat bapak/ibu jika ada yang melakukan pungli terhadap pelayanan pembuatan KTP-el ini?
- Apakah tidak ada kemudahan yang dilakukan untuk pelayanan pembuatan KTP-el agar masyarakat tidak perlu datang ke kantor capil terutama bagi lansia?

### 2. Masyarakat

- Bagaimana pelayanan yang diberikan petugas dalam pembuatan KTP-el ini ?
- Apakah bapak/ibu sudah merasa puas akan pelayanan disini?
- Apakah informasi terkait pelayanan pembuatan KTP-el yang diberikan oleh petugas pelayanan mudah dimengerti?
- Apa kesulitan yang bapak/ibu rasakan dalam pembuatan KTP-el ini?

- Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
- Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

UIN SUSKA RIAU





## DAFTAR PENGISIAN KUISIONER

### A. Kata Pengantar

Pertanyaan yang diajukan dalam kuisisioner ini bertujuan untuk memperoleh data tentang “**Pelayanan KTP-El di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Panyabungan kab.Mandailing Natal Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Perspektif Fiqh Siyasah**”.

### B. Petunjuk Pengisian Kuisisioner

1. Lingkarilah huruf a, b, c, dan d pada jawaban yang Bapak/Ibuk/Saudara/i pilih.
2. Kuisisioner ini semata-mata digunakan untuk tujuan penelitian.
3. Kejujuran Bapak/Ibuk/Saudara/I sangat diperlukan dalam pengisian kuisisioner ini.

### C. Identitas Mahasiswa

Nama : Fatimatus Sahro  
 Nim : 11724200645  
 Fak/Jur : Syariah dan Hukum/ Hukum Tata Negara (Siyasah)

### D. Identitas Responden

Nama<sup>66</sup> :  
 Alamat :  
 Umur :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

<sup>66</sup>Seh nama samaran/inisial



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**E. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK**  
(Lingkari huruf a,b,c atau d sesuai jawaban Anda pada pertanyaan berikut)

1.	Apakah untuk memenuhi persyaratan pengajuan KTP-El mudah Anda dapatkan di kantor pelayanan?  a. Tidak mudah  b. Mudah
2.	Apakah papan informasi mengenai alur prosedur pelayanan pendaftaran dan pendataan penduduk (KK, KTP, SKTT) mudah ditemui pada Kantor Pelayanan?  a. Tidak mudah  b. Mudah
3.	Apakah petugas pelayanan sudah tepat waktu dalam melayani proses pendataan penduduk (KK, KTP, SKTT) maupun pencatatan sipil?  a. Tidak tepat waktu  b. Tepat waktu
4.	Apakah waktu pembuatan KTP-El di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sesuai dengan ketentuan yang berlaku?  a. Tidak sesuai  b. Sesuai
5.	Apakah biaya yang dikeluarkan untuk proses pendaftaran penduduk (KK,KTP) dan akta pencatatan sipil (kelahiran, perkawinan) masih bisa terjangkau?  a. Tidak terjangkau  b. Terjangkau
6.	Apakah biaya restribusi untuk proses serta pendaftaran penduduk



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

<p>(KK,KTP) sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku?</p> <p>a. Tidak sesuai</p> <p>b. Sesuai</p>	<p>7. Apakah KTP Anda terima dalam kondisi baik?</p> <p>a. Tidak baik</p> <p>b. Baik</p>
<p>8. Apakah petugas pelayanan pencatatan sipil sudah cukup jelas dalam memberikan informasi/penjelasan?</p> <p>a. Tidak jelas</p> <p>b. Jelas</p>	<p>9. Apakah kemampuan petugas menjelaskan informasi pelayanan pendaftaran dan pendataan penduduk sudah baik?</p> <p>a. Tidak baik</p> <p>b. Baik</p>
<p>10. Apakah petugas pendaftaran penduduk serta pencatatan sipil sudah bertindak adil dalam pelayanan masyarakat?</p> <p>a. Tidak adil</p> <p>b. Adil</p>	<p>11. Apakah petugas pelayanan bersikap ramah dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak ramah</p> <p>b. Ramah</p>





#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- |     |   |
|-----|---|
| 12. | Apakah Kantor pelayanan terdekat berkomitmen memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat?  |
| a.  | Tidak berkomitmen   |
| b.  | Berkomitmen   |
| 13. | Apakah pegawai dan pengumuman informasi di kantor pelayanan pencatatan sipil sudah memberikan pelayanan yang terbaik kepada Anda?                 |
| a.  | Tidak melayani  |
| b.  | Melayani  |
| 14. | Apakah Kantor Pelayanan (Kelurahan, Kecamatan dan kantor kependudukan dan catatan sipil) telah menyediakan kotak saran bagi pengaduan masyarakat? |
| a.  | Tidak menyediakan   |
| b.  | Menyediakan   |
| 15. | Apakah pengaduan yang selama ini di keluhkan mendapat tanggapan dan ditindak lanjuti dari petugas dan pimpinan kantor pelayanan?                  |
| a.  | Tidak mendapat tanggapan  |
| b.  | Mendapat Tanggapan  |

TTd  
Responden

( )

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.







**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

**LEMBAR PENGESAHAN  
PERBAIKAN SKRIPSI**

Skripsi dengan judul **“TINJAUAN FIQH SIYASAH TERHADAP PELAYANAN KTP ELEKTRONIK (KTP-EL) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MANDAILING NATAL BERDASARKAN PASAL 4 UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK”**, yang ditulis oleh:

Nama : FATIMATUS SAHRO  
NIM : 11724200645  
Program Studi : Hukum Tata Negara (Siyasah)

Telah di perbaiki sesuai dengan permintaan Tim Penguji Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, Oktober 2021  
**TIM PENGUJI MUNAQASYAH**

Ketua  
**Dr. H. Erman, M.Ag**

Sekretaris  
**Dra. Nurlaili, M.Si**

Penguji I  
**Ahmad Adri Riva'i, M.Ag**

Penguji II  
**Darmawan Tia Indrajaya, M.Ag**

Mengetahui :  
Kepala Bagian Akademik Kemahasiswaan dan Alumni  
Fakultas Syariah dan Hukum

**Jalinus, S.Ag**  
NIP. 19750801 200701 1 023



# JURNAL HUKUM ISLAM

مجلة الأحكام الشرعية

## Journal For Islamic Law

JL. H.R. Soebrantas No. 155 KM 18 Simpang Baru- Panam Pekanbaru 28293

Po. Box 1004 Telp (0761) 561645 Fax. (0761) 562052

www. Jurnalhukumislam.com email. [admin@jurnalhukumislam.com](mailto:admin@jurnalhukumislam.com)

Hp. 081275158167 - 085213573669

### SURAT KETERANGAN

Pengelola jurnal Hukum Islam dengan ini menerangkan bahwa:

**Nama : FATIMATUS SAHRO**  
**NIM : 11724200645**  
**Jurusan : HUKUM TATA NEGARA (SIYASAH)**  
**Judul : TINJAUAN FIQH SIYASAH TERHADAP PELAYANAN**  
**KTP ELEKTRONIK (KTP-EL) DI DINAS**  
**KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**  
**KABUPATEN MANDAILING NATAL BERDASARKAN**  
**PASAL 4 UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009**  
**TENTANG PELAYANAN PUBLIK**

**Pembimbing : Dr. Arisman M.Sy**

Nama tersebut diatas telah menyerahkan jurnal Skripsi sesuai dengan pedoman yang telah ditetapkan.

Pekanbaru, 18 Oktober 2021

Pimpinan Redaksi,



**Dr. M. Alpi Syahrin, S.H., M.H., CPL**  
**NIP. 198804302019031010**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang menyalin atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS SYARI'AH & HUKUM

كلية الشريعة و القانون  
FACULTY OF SYARI'AH AND LAW

Jl. H. R. Soebrantas No. 155 KM. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO. Box. 1004 Telp / Fax. 0761-562052  
Web. www.fasih.uin-suska.ac.id Email : fasih@uin-suska.ac.id

Un.04/F.I/PP.00.9/1477/2021

Pekanbaru, 27 Januari 2021

Biasa  
(Satu) Proposal  
Mohon Izin Riset

Kepada  
Yth. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP  
Provinsi Riau

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Disampaikan bahwa salah seorang mahasiswa Fakultas Syari'ah dan Hukum  
Universitas Sultan Syarif Kasim Riau :

Nama	: FATIMATUS SAHRO
NIM	: 11724200645
Jurusan	: Hukum Tata Negara (Siyasah) S1
Semester	: VII (Tujuh)
Lokasi	: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Panyabungan Kab. Mandaiking Natal

bermaksud akan mengadakan riset guna menyelesaikan Penulisan Skripsi yang  
berjudul : Pelayanan KTP Elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil  
Panyabungan kab. Mandailing Natal Tahun 2020 Berdasarkan Undang-Undang No. 25  
Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Perspektif Siyasah.

Pelaksanaan kegiatan riset ini berlangsung selama 3 (tiga) bulan terhitung mulai  
tanggal surat ini dibuat. Untuk itu kami mohon kiranya kepada Saudara berkenan  
memberikan izin guna terlaksana riset dimaksud.

Demikian disampaikan, terima kasih.

a.n. Rektor  
Dekan



Dr. Drs. H. Hajar., M.Ag  
NIP. 19580712 198603 1 005

embusan  
Rektor UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Diilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





# PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA UTARA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

Jalan Jenderal Gatot Subroto Nomor 361 Telepon 4557009 - 4524894  
Fax. (061) 4527480 Medan 20119

## REKOMENDASI PENELITIAN

Nomor : 070-796 /BKB.P/II/2021

- : a. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2014 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 64 Tahun 2011 Tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian.  
b. Peraturan Gubernur Sumatera Utara Nomor 3 Tahun 2017 Tentang Organisasi Tugas, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Sumatera Utara.  
: Surat Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau Nomor: 503/DPMPTSP/NON IZIN-RISET/38221 Tanggal 1 Pebruari 2021 Perihal Rekomendasi Penelitian.

## MEMBERITAHUKAN BAHWA

- a. Nama : Fatimatus Sahro  
b. Alamat : Pekanbaru  
c. Pekerjaan : Mahasiswa  
d. Nip/Nim/KTP : 11724200645  
e. Judul : Pelayanan KTP Elektronik (KTP-EL) di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Mandailing Natal Tahun 2020 Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Publik Perspektif Fiqh Siyasah  
f. Lokasi/Daerah : Kabupaten Mandailing Natal  
g. Lamanya : 3 (Tiga) Bulan  
h. Peserta : Sendiri  
i. Penanggung Jawab : Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau

3. Pihak kami tidak menaruh keberatan atas pelaksanaan Survey/ Riset/ Penelitian/ KKN dimaksud dengan catatan, yang bersangkutan diwajibkan mematuhi Ketentuan/peraturan yang berlaku dan menjaga ketertiban umum di daerah setempat

a. Pihak pengawasan surat izin yang di keluarkan oleh Balitbang Provsu kami diberi tembusannya

b. Yang bersangkutan diwajibkan mematuhi ketentuan/peraturan yang berlaku dan menjaga ketertiban umum di daerah setempat

c. Selambat-lambatnya 3 (tiga) bulan setelah peneliti, penelitian diwajibkan melaporkan hasilnya ke Bakesbangpol Provsu

4. Apabila ketentuan dimaksud pada butir b tidak dapat dilaksanakan sebagaimana mestinya maka rekomendasi ini tidak berlaku

5. Demikian Rekomendasi Penelitian ini dibuat untuk dapat dipergunakan dalam pengurusan Ijin Penelitian.

Medan, Pebruari 2021

An. KEPALA BADAN KESBANGPOL PROVINSI SUMATERA UTARA  
KABID PENANGANAN KONFLIK  
DAN KEWASPADAAN NASIONAL

MUDIANTO TAMBUNAN, SE, MSi  
PEMBINA UTAMA MUDA  
NIP. 19640526 199803 1 002

## Tembusan

1. Bapak Gubernur Sumatera Utara (Sebagai laporan)
2. Bupati Mandailing Natal Up Kepala Badan Kesbangpol
3. Ka Balitbang Provsu
4. Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau di Pekanbaru
5. Peringga

Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang menyalin atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan sumber

2. Dilarang menyalin atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan sumber

3. Dilarang menyalin atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan sumber

4. Dilarang menyalin atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan sumber

5. Dilarang menyalin atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan sumber

6. Dilarang menyalin atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan sumber

7. Dilarang menyalin atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan sumber



**PEMERINTAH PROVINSI RIAU**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
 Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I dan II Komp. Kantor Gubernur Riau  
 Jl. Jend. Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39064 Fax. (0761) 39117 **PEKANBARU**  
 Email : [dpmptsp@riau.go.id](mailto:dpmptsp@riau.go.id)

**REKOMENDASI**

Nomor : 503/DPMPTSP/NON IZIN-RISET/38221  
 TENTANG



**PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET  
 DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI**

1.04.02.01

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : **Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau, Nomor : Un.0401.I/PP-00.9/1477/2021 Tanggal 27 Januari 2021**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

- |                      |   |  |
|----------------------|---|--|
| 1. Nama              | : | <b>FATIMATUS SAHRO</b>   |
| 2. NIM / KTP         | : | 11724200645  |
| 3. Program Studi     | : | HUKUM TATA NEGARA  |
| 4. Jenjang           | : | S1   |
| 5. Alamat            | : | PEKANBARU  |
| 6. Judul Penelitian  | : | <b>PELAYANAN KTP ELEKTRONIK (KTP-EL) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MANDAILING NATAL TAHUN 2020 BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK PERSPEKTIF Fiqh SIYASAH</b> |
| 7. Lokasi Penelitian | : | DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL PANYABUNGAN KAB. MANDAILING NATAL  |

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.

2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.

3. Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru  
 Pada Tanggal : 1 Februari 2021



Ditandatangani Secara Elektronik Melalui :  
 Sistem Informasi Manajemen Pelayanan (SIMPEL)

**DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
 PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
 PROVINSI RIAU**

**UIN SUSKA RIAU**

Tembusan :

Disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Gubernur Sumatera Utara
3. Up. Kaban Kesbangpol Provinsi Sumatera Utara di Medan
4. Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau di Pekanbaru
5. Yang Berangkutan

1. Cipta Dilindungi Undang-Undang
2. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan sumber:
3. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
4. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
5. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau  
 State Islamic University of Sumatra



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### BIOGRAFI PENULIS



Fatimatussahro Lubis dilahirkan pada tanggal 31 Januari 1999 di Desa Muara Siambak, Kecamatan Kotanopan Kab.Mandailing Natal, Provinsi Sumatra Utara. Lahir dari pasangan Ayah Aswar Gumanti Lubis dan Ibu Halimatussakdiah Nasution dan merupakan anak pertama dari enam bersaudara. Mengawali pendidikan Sekolah Dasar pada tahun 2005 di SDN 219 Muara Siambak Kec.Kotanopan Kab.Mandailing Natal Provinsi Sumatra Utara dan lulus pada tahun 2011. Pada Tahun 2011 melanjutkan pendidikan ke SMPN 1 Kotanopan dan lulus pada Tahun 2014. Kemudian pada Tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan di Man 3 Mandailing Natal dan lulus pada Tahun 2017. Pada Tahun 2017 melalui jalur SPAN-PTKIN penulis diterima menjadi mahasiswa pada program studi Hukum Tata Negara Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Pada bulan Juli sampai dengan Agustus 2019 melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di Pengadilan Agama Panyabungan. Bulan Juli sampai dengan Agustus 2020 penulis melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Hutanamale, Kecamatan Puncak Sorik Marapi Kab.Mandailing Natal Provinsi Sumatra Utara. Penulis melaksanakan penelitian pada bulan Maret sampai dengan Juni 2021 dengan judul “Tinjauan Fiqh Siyasah Terhadap Pelayanan KTP Elektronik (KTP-EL) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab.Mandailing Natal Berdasarkan Pasal 4 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik”. dibawah bimbingan Bapak Dr. Arisman M.Sy pada tanggal 22 September 2021 dinyatakan lulus dan berhak menyandang gelar Sarjana Hukum melalui sidang tertutup program studi Hukum Tata Negara Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.